

生活者優先時代を実現する 2020年(令和2年)11月25日 2315号 毎月5日、15日、25日発行

# 日本消費経済新聞

©日本消費経済新聞社2020

〒101-0065 東京都千代田区西神田2-5-7 Tel: 03-3263-1191 Fax: 03-5276-7878  
URL: https://www.nc-news.com 昭和46年12月24日第三種郵便物承認

購読料 1年8,640円  
半年4,320円

## 2020年度地方消費者行政現況調査結果

# 消費相談員2年で100人減

# 消費者行政職員3年で86人減

2020年度の地方消費者行政現況(4月時点)調査結果の一部が11月13日、ようやく公表された。消費生活相談員は55人減少し、消費者行政担当職員が44人減った。消費生活相談員は、2年で100人減り、消費者行政職員は3年で86人減った。加えて「消費生活課」や「消費者行政課」が組織再編されて他課と統合される県や市町村が増えている。消費生活センターと消費者行政担当部署の自主財源は、全国で約120億円と前年度(最終予算)に比べ6億円増え、交付金減額分の5億円を1億円上回ったものの、市町村では、交付金の減額分を自主財源で補えていない。相談員人件費減額分はカバーできていたが、研修や啓発費の減額分を補えていない。都道府県でも、増額された自主財源のほとんどが交付金の活用期限が切れたことに伴う相談員人件費の置き換えや、相談員が会計年度任用職員に移行することに伴う賞与等増額分だった。「新型コロナ禍で新規事業が凍結され、2分の1の自主財源が必要な強化交付金の活用は困難」「他分野での自治体の行政需要が拡大し、従来通りの仕事をしていただけでは予算や人員は減る一方」「予算、人員、組織は自治体の優先度の問題。専管課がなくなれば、予算要求はさらに至難になる」「消費者行政の根幹は相談体制の維持強化。相談員人件費、研修費用、啓発費用を継続的に支援してほしい」「予算に限られる中で、消費者庁は地方の相談体制基盤強化に力を入れるべき」など、消費生活相談員が確保できない問題にとどまらず、地方自治体の消費者行政そのものの衰退を心配し、消費者庁に具体的な政策を求める意見がますます強くなっている。消費者庁は、自治体に自主財源確保をお願いしているばかりでいいのか。(相川優子)

## 「消費生活課」なくなった 県や市町村の専管部署が減少

### あまりに遅い調査結果公表 概算要求前の早期分析必要

2018年度に、消費者庁創設後2017年度までに増員した消費生活相談員の人員費などに原則7年(最長11年)10分の10補助で使えたとされた交付金が大幅に削減された。消費生活相談員や消費者行政担当職員が減少し始め

た状況で、地方消費者行政現況調査の早期分析が何より重要なはずだが、結果の公表があまりに遅い。

しかも、24日になっても概要版しか公表されていない。消費者庁が公表した結果は、①消費者行政予算は、183.3億円と前年度比6.3億円増加した(食品衛生や貸金を含む広義予算当初予算ベース2019年度176.9億円と比較。最終予算2019年度187.3億円と

比較すると4億円減っている)。基金と交付金は前年度比1.3億円減だが、自主財源は前年度比7.7億円増(最終予算と比較すると、交付金は4.84億円減、自主財源は8400万円増)で、4年連続で前年度比増となった③消費生活センター設置の市区町村数は、前

年度より10自治体増加し1095になった(センター数は5減)。消費生活相談員数は、前年より減少し、3324人になった(2年で100人も減少)③消費生活相談員の1時間当たりの平均報酬は、前年の1573円より増加し1749円になった(減った自治体もある)一として。しかし、果たしてこのような楽観的な現状分析でいいのか。早急に詳細を公表して概算要求までに分析し、次年度の政策に反映すべきではなかったのか。

### 相談員、職員、職員の関与減 組織の統合も顕著に

消費者庁から、一部詳細データの提供を受け取材をした。

2020年度地方消費者行政現況調査結果から

|               | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | 前年度比  |
|---------------|--------|--------|--------|-------|
| 消費生活相談員の数     | 3424   | 3379   | 3324   | ▲65   |
| 都道府県          | 590    | 580    | 579    | ▲1    |
| 政令市           | 262    | 256    | 248    | ▲8    |
| 市区町村等         | 2672   | 2543   | 2497   | ▲46   |
| 資格保有          | 2784   | 2770   | 2672   | ▲88   |
| 資格保有率         | 81.3%  | 82.0%  | 80.4%  | ▲1.6% |
| 資格未保有         | 640    | 609    | 652    | 43    |
| 相談員いない市町村     | 603    | 638    | 688    | 50    |
| 相談員いない市町村     | 0      | 0      | 0      | ±0    |
| 消費生活センター数     | 855    | 858    | 853    | ▲6    |
| 都道府県          | 88     | 88     | 88     | ▲2    |
| 政令市           | 31     | 31     | 28     | ▲3    |
| 市区町村          | 725    | 728    | 727    | ▲1    |
| 広域連合等         | 11     | 11     | 12     | 1     |
| 消費者行政職員数      | 5209   | 5213   | 5169   | ▲44   |
| 都道府県          | 986    | 991    | 983    | ▲8    |
| 政令市           | 256    | 247    | 225    | ▲22   |
| 市区町村等         | 3967   | 3975   | 3961   | ▲14   |
| 専任職員          | 1440   | 1413   | 1389   | ▲24   |
| 兼務職員          | 3769   | 3800   | 3780   | ▲20   |
| 市町村職員平均兼務割合   | 23.3%  | 23.1%  | 22.9%  | ▲0.2% |
| 商品テスト職員数      | 67     | 66     | 62     | 6     |
| 都道府県          | 49     | 44     | 37     | ▲7    |
| 政令市           | 3      | 3      | 5      | 2     |
| 市区町村等         | 15     | 9      | 20     | 11    |
| 消費者教育・啓発員数    | 684    | 610    | 683    | 73    |
| 都道府県専管部署なし    | 3      | 2      | 4      | 2     |
| 部あり           | 1      | 1      | 1      | ±0    |
| 課あり           | 16     | 16     | 15     | ▲1    |
| 室あり           | 4      | 4      | 5      | 1     |
| 係あり           | 23     | 24     | 22     | ▲2    |
| 政令市専管部署なし     | 2      | 3      | 3      | ±0    |
| (全20自治体の割合)   | 10%    | 15%    | 15%    | ±0    |
| 市区町村専管部署なし    | 1347   | 1367   | 1361   | 4     |
| (全1721自治体の割合) | 78.3%  | 78.8%  | 79.1%  | 0.3%  |

消費者行政職員は2018年度に6230人から48人減少していた

・20政令市のうち専管課あり11、室1、係5  
・市区町村では、専管課あり5減で121自治体、室あり1減で51自治体、係あり2増で188自治体

2020年11月26日

消費者問題に関する特別委員会

立民 尾辻かな子

出典：日本消費経済新聞 2315号

# 地方消費者行政の現況（ポイント）

令和2年11月



## 3. 消費者行政担当職員の配置状況

(1) 消費生活相談員の配置：相談員数は前年比減

|                       | 平成21年            | 平成22年            | 平成23年            | 平成24年            | 平成25年            | 平成26年            | 平成27年            | 平成28年            | 平成29年            | 平成30年            |      | 平成31年            |      | 令和2年             |      |
|-----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------|------------------|------|------------------|------|
|                       |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  | 前年差  |                  | 前年差  |                  | 前年差  |
| 全体                    | 2,794            | 3,138            | 3,313            | 3,381            | 3,362            | 3,337            | 3,359            | 3,384            | 3,421            | 3,424            | 3    | 3,379            | ▲ 45 | 3,324            | ▲ 55 |
| うち資格保有                | 2,138<br>(76.5%) | 2,325<br>(74.1%) | 2,484<br>(75.0%) | 2,561<br>(75.7%) | 2,542<br>(75.6%) | 2,605<br>(78.1%) | 2,651<br>(78.9%) | 2,692<br>(79.6%) | 2,691<br>(78.7%) | 2,784<br>(81.3%) | 93   | 2,770<br>(82.0%) | ▲ 14 | 2,672<br>(80.4%) | ▲ 98 |
| うち消費生活相談員<br>資格試験合格者※ | -                | -                | -                | -                | -                | -                | -                | -                | 512<br>(19.0%)   | 964<br>(34.6%)   | 452  | 1167<br>(42.1%)  | 203  | 1,248<br>(46.7%) | 81   |
| うち資格未保有               | 656<br>(23.5%)   | 813<br>(25.9%)   | 829<br>(25.0%)   | 820<br>(24.3%)   | 820<br>(24.4%)   | 732<br>(21.9%)   | 708<br>(21.1%)   | 692<br>(20.4%)   | 730<br>(21.3%)   | 640<br>(18.7%)   | ▲ 90 | 609<br>(18.0%)   | ▲ 31 | 652<br>(19.6%)   | 43   |

※改正消費者安全法(平成28年4月1日施行)第10条の3に規定する登録試験機関による消費生活相談員資格試験に合格した者。

(2) 消費者行政担当の事務職員の配置：事務職員数は前年比減

|        | 平成21年 | 平成22年 | 平成23年 | 平成24年 | 平成25年 | 平成26年 | 平成27年 | 平成28年 | 平成29年 | 平成30年 |      | 平成31年 |      | 令和2年  |      |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|------|
|        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 前年差  |       | 前年差  |       | 前年差  |
| 全体     | 5,190 | 5,226 | 5,180 | 5,182 | 5,158 | 5,200 | 5,183 | 5,230 | 5,255 | 5,209 | ▲ 46 | 5,213 | 4    | 5,169 | ▲ 44 |
| うち専任職員 | 1,494 | 1,570 | 1,588 | 1,560 | 1,528 | 1,531 | 1,497 | 1,489 | 1,478 | 1,440 | ▲ 38 | 1,413 | ▲ 27 | 1,389 | ▲ 24 |
| うち兼務職員 | 3,696 | 3,656 | 3,592 | 3,622 | 3,630 | 3,669 | 3,686 | 3,741 | 3,777 | 3,769 | ▲ 8  | 3,800 | 31   | 3,780 | ▲ 20 |

2020年11月26日 消費者問題に関する特別委員会 立民 尾辻かな子

出典：消費者庁資料 赤下線は尾辻事務所による

## 無料の相談員養成講座800人受講 資格試験受験申込者増えず

消費者庁が今年から無料でオンラインで実施した「消費生活相談員資格（国家資格）講座」を約800人も受講したが、2つの機関が実施した資格試験受験者数の増加に寄与したとはいえない。受験者数は、72人、47人と増えてはいるが、昨年度は台風の影響で受験者数が大幅に減少している。受験申込者数は減っていた。消費者庁は講座受講者のうち、何人が受験したか調査中として明らかにしない。予算5000万円の事業で、来年度の予算概算要求では7000万円に増額要求されている。講座開始が7月では、あまりに遅い。来年度の受験意向も含め、無料が適切だったのか、事前の意向調査は十分だったのかなどを検証して見直すことが求められる。加えて、国家資格になっても自治体の相談員のほとんどが、会計年度任用職員というパートの扱いであることを知っているのか、そのことが受験に影響しているかどうかを併せて調査することを求めたい。（相川優子）

### 養成講座申込5時間で562人 2回目は数分で合計800人に

地方自治体の消費生活相談員の高齢化や担い手不足が深刻になる中、消費者庁は地方を直接支援するために、今年から消費生活相談員の養成に自ら乗り出した。5000万円を上限に企画入札の説明会を行ったのが5月7日。全国消費生活相談員協会が落札し、講座の申し込みを受け付けたのが6月25日。500～600人を定員に、9時から受け付けを開始したが、5時間で562人の応募があり、締め切った。相談員資格を目指している人が申し込みできなかった状況があったことから、7月3日正午から再度受け付けを開始したが、申し込みが殺到し数分で受け付けを打ち切ったものの、受講者数は約800人になった。いつでもどこでも、



パソコンやスマートフォンで受講できる仕組みで、7月中旬から9月末までに19講座が配信された。

### 受験者数増加も、昨年台風で大幅減 受験申込者数は2機関ともに減少

国民生活センターが実施する国家資格試験は、8月4日に申し込みが締め切られ、10月17日に1次試験が全国20カ所で行われた。

受験者数は昨年比で72人増えてはいるが、昨年は台風で、受験者数が282人も減った。受験率が8割に満たず、例年9割近くあることからすると、養成講座が増加に寄与したとはいえない。受験申込者数は28人減とわずかながら減っていた。

一方、日本産業協会が実施する国家資格試験は、8月25日に申し込みを締め切り、10月4日に1次試験が全国9会場で行われた。1次試験の受験者数は47人増えたが、2019年度と2018年度ともに台風と重なり、受験者数が大きく減っている。2019年度は再試験も実施されたが受験率が例年の8割に比べ6割に減っている。受験申込者数は昨年度に比べ、288人も減っていた。日本産業協会では2次試験で論文審査も行われるため、2次試験に1次試験免除者が加わる。

消費者庁地方協力課は、今後の国家

国民生活センター消費生活専門相談員資格試験結果の推移  
(2016年度から消費生活相談員国家資格)

| 年度     | 申込者数 | 受験者数 | 受験率   | 合格者数 | 合格率   | 新規合格者 |
|--------|------|------|-------|------|-------|-------|
| 2020年度 | 1080 | 946  | 87.6% |      |       |       |
| 2019年度 | 1108 | 874  | 78.9% | 325  | 37.2% | 225   |
| 2018年度 | 1298 | 1136 | 87.5% | 279  | 24.6% | 158   |
| 2017年度 | 1551 | 1385 | 89.3% | 539  | 38.9% | 257   |
| 2016年度 | 1714 | 1650 | 90.4% | 735  | 47.4% | 303   |
| 2015年度 | 909  | 787  | 86.5% | 188  | 23.9% |       |
| 2014年度 | 845  | 734  | 86.9% | 210  | 28.6% |       |

※2019年度は台風と重なり、受験者数は2018年度から282人も減っている。

日本産業協会消費生活アドバイザー資格試験結果の推移  
(2016年度から消費生活相談員国家資格)

| 年度     | 申込者数 | 1次試験受験者数 | 受験率   | 受験者数 | 合格者数 | 合格率   | 新規合格者 |
|--------|------|----------|-------|------|------|-------|-------|
| 2020年度 | 2021 | 1449     | 72.6% |      |      |       |       |
| 2019年度 | 2309 | 1402     | 60.7% | 1634 | 528  | 32.3% | 524   |
| 2018年度 | 2565 | 1624     | 63.3% | 1826 | 550  | 30.1% | 546   |
| 2017年度 | 2753 | 2125     | 77.2% | 2338 | 516  | 22.1% | 503   |
| 2016年度 | 2703 | 2223     | 82.2% | 2333 | 514  | 22.0% | 499   |
| 2015年度 | 2457 | 2025     | 82.4% | 2137 | 461  | 21.6% |       |
| 2014年度 | 1634 | 1362     | 83.4% | 1457 | 312  | 21.4% |       |

※受験者数は1次試験免除者を含む  
※2019年度、2018年度ともに台風と重なり、受験率が低くなっている

資格養成講座について「人材育成のため、地道に取り組みながら効果を出していきたい。今後の実施に向けて、やり方の詳細については検討していきたい」と話している。

### 2020年度の相談員数いまだ公表されず 消費者庁、相談員の処遇ようやく調査

全国の自治体の消費生活相談員数は、3379人（2019年4月時点）。消費者庁が創設され、国の交付金で一定期間新たに雇用した相談員人件費を補助してきたことなどで、2009年度から585人増えたが、2019年度は45人減と減少に転じた。相談員がいない市町村は638自治体と35自治体増え、全市

町村の38%を占める。高齢化や担い手不足が深刻になっている。2020年4月時点での現況調査結果がいまだに公表されていないが、交付金が大幅に削減された影響が出てくる年度でもあり、その結果が注目される。

また、本年度から消費生活相談員のほとんどが、会計年度任用職員に移行した。本来ならボーナスが純増で出るはずだが、月額報酬が減り年収が変わらない、あるいは年収が減った自治体も出ていた。国会でも、会計年度任用職員への移行に伴う処遇について調査を求める意見が出ていたが、ようやく消費者庁は処遇の調査を実施していることを明らかにしている。早急な結果の公表が待たれる。

2020年11月26日

消費者問題に関する特別委員会  
立民 尾辻かな子

出典：日本消費経済新聞 2312号

インターネット通販に関するトラブルが相次いでいる。新型コロナウイルスの感染拡大で外出を控える人も多く、国民生活センターは、今後もトラブルが増えるとも注意を呼びかけている。

全国の消費生活センターなどに寄せられたネット通販に関する相談件数は、2月は1万6482件だったが、3月には2万1383件となった。4～8月は月2万4000～2万7000件台で推移。8月は、相談全

## ネット通販トラブル相次ぐ

### 国民生活センター 注意呼びかけ

体に占めるネット通販の割合が33・6%に上った。

相談内容では、「『お試し』などの表示を見て、通常より低価格なので試しに商品を申し込んだら、定期購入の契約になっていた」など定期購入に関するトラブルが目立った。また、「在宅勤務用に椅子を買ったが、商品が届かない」など、コロナ禍による生活様式の変化で購入した商品に関するものもあった。未成年者がトラブルに巻き込まれるケースも増えている。今

年4～6月の相談件数は、前年同期比の1・8倍になった。「小学生の息子が祖母のスマートフォンでオンラインゲームに高額課金した」などオンラインゲームに関する相談も多かった。

国民生活センターの担当者は「ネット通販にはクーリング・オフ制度はないので、事前に返品、解約の条件や、事業者の連絡先を必ず確認してほしい。未成年者のトラブルをふせぐためには、周りの保護者が目を配って」としている。